

Note de service

Destinataires : Tous les employés visés par la phase 1 du projet SIL-P

Expéditeurs : **François Morel**, directeur adjoint des ressources technologiques, systèmes d'information et génie biomédical
Chloé Hébert-Ladouceur, adjointe à la directrice médicale et des services professionnels (*intérim*)

Date : 29 avril 2025

Objet : Ressources de soutien pour les utilisateurs de SoftWebPlus —
22 avril au 20 mai 2025

Système d'information de laboratoire provincial SIL-P



Bonjour,

À l'approche du déploiement du système d'information de laboratoire provincial (SIL-P) prévu le 13 mai 2025, nous souhaitons vous informer des ressources de soutien qui seront disponibles avant, pendant et après cette transition.

Ressources à votre disposition :

- **Super-utilisateurs (SU) :** dans chaque secteur, des collègues ont été formés spécifiquement pour vous accompagner.
 - Ils peuvent vous aider pour la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de connexion et l'utilisation quotidienne de SoftWebPlus;
 - Vos gestionnaires vous communiqueront comment repérer vos SU.
- **Guide des ressources de soutien :** un guide détaillant toutes les ressources disponibles est joint à cette note de service.
 - Ce document présente la marche à suivre selon le type de problème rencontré;
 - Nous vous recommandons de le conserver pour référence;
 - Vous pouvez aussi retrouver le guide des ressources sur l'[Intranet](#).

Pour toute question concernant le projet SIL-P en général, vous pouvez écrire à information.sil-p.cemtl@ssss.gouv.qc.ca. Nous vous remercions de votre collaboration durant cette période de transition vers le nouveau système SIL-P.



Système d'information de laboratoire provincial SIL-P



Un problème avec SoftWebPlus? La solution est ici!

Guide des ressources pour les utilisateurs

Type de problème	Exemples	Étape 1	Étape 2 (si nécessaire)
Problèmes de connexion	- Nom d'utilisateur oublié - Réinitialisation de mot de passe	Contactez le super-utilisateur de votre service.	Composez le 7797 entre 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus SILP.
Utilisation de SoftWebPlus	- Difficulté avec la saisie de requête - Problèmes d'enregistrement - Questions sur les fonctionnalités	Contactez le super-utilisateur de votre service.	Composez le 7797 entre 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus SILP.
Problèmes techniques	- Application ne fonctionnant plus - Ordinateur ne répondant plus - Problèmes de matériel - Icône SWP absent	Composez le 7797 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus SILP.	En dehors des heures de bureau: Appelez la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050). Note: Utilisez les requêtes papier en attendant.
Problèmes d'interfaces et systèmes receveurs	- Incidents – surveillance - Engin d'interface - Diagnostic - Résultats ne transférant pas dans IRIS, MedUrge, Renal-Insight, OACIS, HLS, GesPharX, Etc.	Composez le 7797 entre 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus SILP.	En dehors des heures de bureau: Appelez la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050).
Analyses et résultats de laboratoire	- Recherche de codes d'analyse - Traçabilité des spécimens	Consultez le Guide de prélèvement dans la boîte à outils des utilisateurs sur Intranet.	Pour tout problème urgent: Contactez le laboratoire regroupé, 24h/24h : HMR : 514 252-3400 (4300) HSCO : 514 252-6616 (7230)
Recherche d'un résultat	Besoin d'accéder à un résultat d'analyse	SOLUTION UNIQUE: Consultez Oacis ou SoftwebPlus.	
Panne SoftWebPlus	Le système est inaccessible	Avisez le 7797 entre 7 h 30 et 16 h 30 OU la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050).	Suivez le plan de contingence.



Rendez-vous sur l'intranet pour plus d'informations et d'outils.